

Ambassadeursprogramm ARCADIS

Imagine the result



Wie is ARCADIS?

ARCADIS biedt projectmanagement, ontwerp-, ingenieurs- en adviesdiensten op maatschappelijke relevante vraagstukken die te maken hebben met Mobiliteit, Milieu & Ruimte, Gebouwen en Water.



Actief op het gebied van:



Mobiliteit



Gebouwen



Milieu & Ruimte



Water

Organisatie ARCADIS Nederland

ALGEMEEN DIRECTEUR: Rob Mooren

Business Development: Don Hardy

HRM: Marcel Stultiens

Financieel Directeur: Toon Corver

Marketing en Communicatie: Marc Lamers

**DIVISIE
MOBILITEIT**

Gert Kroon

**DIVISIE
MILIEU en RUIMTE**

Jaap van Gelder

**DIVISIE
GEBOUWEN**

Leo van der Kemp

**DIVISIE
WATER**

Frank Goossensen



Mobiliteit

ARCADIS verbetert mobiliteit. Adviseert, ontwerpt en begeleidt bij infrastructuur aanleg: **spoorwegen, wegen, stations, bruggen, tunnels en andere knooppunten**. Bij spoorwegen ontwerpen we de voorzieningen voor veiligheid, signalering, communicatie en energietoevoer. ARCADIS regisseert met **assetmanagement** eveneens het beheer en onderhoud aan wegen. Ook actief in de aanleg van **glasvezel**.

Wat willen we bereiken?

- Invulling geven aan verbeteren klantgerichtheid
- Betere concurrentiepositie
- Meer omzet
- Meer marge

Hoe gaan we dat bereiken?

- Structurele verbetering meten klanttevredenheid
- Gestructureerd en continue onderdeel proces
- Maximaal commercieel benutten van klantambassadeurs
- Versterken marketing en sales



Kletsende klanten?

Iedereen weet dat mond-tot-mond reclame het verschil maakt.

Maar...

Wat is eigenlijk het gedrag van onze klanten op basis van onze dienstverlening?

En hoe meet ik dat continue?



Hoe meet ik dat?

Gewoon vragen!

Meten

is

weten



Structuur

- Maandelijks uitvragen afgesloten projecten
- Financieel systeem is leidend
- Input projectleiding op projectinformatie
 - Contactgegevens
 - Projectomschrijving
- Projecten ingedeeld naar organisatiestructuur
 - Maakt benchmarking mogelijk

Hoe tevreden bent u over project Herinrichting Berghaven, ZHB 25517-042? - Bericht (Tekst zonder opmaak)

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Extra Acties Help

Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen

U hebt dit bericht doorgestuurd op 15-4-2009 15:27.
Het bericht is verzonden met urgentie Laag.

Van: Beekman S. (Simone)
Aan: Joost Robben
CC: Bart van Emden (info@vanemdenmc.nl); Zijlstra P.I.N. (Paulien)
Onderwerp: Hoe tevreden bent u over project Herinrichting Berghaven, ZHB 25517-042?

Verzonden: wo 25-3-2009 10:34

-----Oorspronkelijk bericht-----
Van: ARCADIS Nederland BV [mailto:S.Beekman@arcadis.nl]
Verzonden: maandag 23 maart 2009 17:00
Aan: Netten, Jeroen van (DZH)
Onderwerp: Hoe tevreden bent u over project Herinrichting Berghaven, ZHB 25517-042?

Geachte heer Van Netten,

Recent hebben wij, samen met u, het project "Herinrichting Berghaven, ZHB 25517-042" afgerond.

Omdat wij als kwaliteitsorganisatie streven naar een maximale tevredenheid van onze klanten, zijn wij erg geïnteresseerd naar uw mening. Daarom vragen wij circa 1 minuut tijd om bijgevoegde vragenlijst in te vullen.

Klik op deze link om de vragenlijst te starten: <http://narrowcoach.com/monitor/?ii=196692&lc=ewbjn9&cn=0&currLang=1>

Wij bedanken u alvast hartelijk voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,
ARCADIS Nederland BV

Erik Blokhuis
Directeur marktgroep Weginfra en Geoinformatie

Piet Mondriaanlaan 26 Tel + 31 33 477 1000
3812 GV Amersfoort Fax + 31 33 477 2009
Postbus 220
3800 AE Amersfoort
www.arcadis.nl

Persoonlijke uitnodiging

Projectnaam

Indicatie tijdsinvestering

Vragenlijst

- Projectgerelateerd
- Kort en krachtig
- Veel ruimte voor kwalitatieve input
- Vragen naar toekomstig gedrag



Hoe tevreden bent u over Arcadis betreffende het project ...projectnaam...?



ontevreden



tevreden



meer dan tevreden

Wat is uw motivatie voor deze beoordeling?

Hoe waarschijnlijk is het dat u deze dienst of ons bedrijf bij anderen aanbeveelt? (0 = helemaal niet waarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk)



Bent u in meer diensten van Arcadis geïnteresseerd? (0 = geheel niet geïnteresseerd, 10 = zeer geïnteresseerd)



Heeft u nog opmerkingen?

→ verzenden



Jules Lamour is meer dan tevreden over het project Gebiedsgericht Benutten Regio Venlo! - Bericht (HTML)

Bestand Bewerken Beeld Invoegen Opmaak Extra Acties Help

Bgantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen

EnqueteResultaat voor woensdag 2 december 2009 1:00.
U hebt dit bericht doorgestuurd op 2-12-2009 20:03.
Het bericht is verzonden met urgentie Hoog.

Van: NarrowCoach [info@narrowcoach.com] Verzonden: wo 2-12-2009 14:52
Aan: Beekman S.K. (Simone)
CC:
Onderwerp: Jules Lamour is meer dan tevreden over het project Gebiedsgericht Benutten Regio Venlo!

Datum: 02-12-2009 om 02:51

Respondent gegevens:

Aanhef: heer Lamour
Aanvullende informatie 1:
Aanvullende informatie 2:
Adviesgroep: D01011 - V&V - Strategie en beleid
Divisie: D
Klantgroep: Rijkswaterstaat
Leidinggevende: C. Chuitmans
Marktgroep: D01 - V&V
Naam contactpersoon: Jules Lamour
Naam opdrachtgever: Rijkswaterstaat Limburg
Ondertekening: Hanneke van Hengstum | Directeur marktgroep Verkeer & Vervoer |
Projectleider: Engelshoven, R van
Projectnaam: Gebiedsgericht Benutten Regio Venlo
Subgroep Overheden:
Subgroep Rijkswaterstaat: DLB - Dienst Limburg

antwoorden:

vr #	vraag	antwoord
11346	Hoe tevreden bent u over Arcadis betreffende het project "Gebiedsgericht Benutten Regio Venlo"?	meer dan tevreden
11347	Wat is uw motivering voor deze beoordeling?	Arcadis had een flexibele houding toen opdrachtgever halverwege de scope wijzigde. Op tijd en zonder meerkosten goed product ogeleverd.
11348	Hoe waarschijnlijk is het dat u deze dienst of ons bedrijf bij anderen aanbeveelt? 0 = helemaal niet waarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk	9
11349	Bent u in meer diensten van Arcadis geïnteresseerd? (0 = geheel niet geïnteresseerd, 10 = zeer geïnteresseerd)	0
11351	Heeft u nog opmerkingen?	Dienstverlening vakgebieden Arcadis is voor Rijkswaterstaat Limburg bekend.

Response direct retour en inzichtelijk

Relevante informatie intern

Feedback klant

Meten

is

weten

Resultaten 2009

- 402 enquêtes verstuurd
- 188 enquêtes retour

Respons gemiddeld ca. 47%

Resultaten 2009



25
ontevreden
Ontevreden



177
tevreden



43
meer dan tevreden
Meer dan tevreden

Klant segmentatie op basis van gedrag

- **Ontevreden klant**
- Wordt direct benaderd door lijnmanagement ARCADIS
 - - op excellente manier oplossen van het probleem
 - - notoire klager laten overlopen naar concurrent
- **Tevreden klant**
 - Wat maakt klant gelukkiger?
 - Waar liggen kansen om in de toekomst beter te scoren?
- **Meer dan tevreden klant**
 - Opname in ambassadeursprogramma
 - Op zoek naar de drivers voor succes
 - Kopieerbaar?

Een combinatie tussen....

- Strategische focus
- Customer assets
- Het gedrag van onze klanten als gevolg van onze dienstverlening.

- Binnen ARCADIS vallen sales en productie bij
- dezelfde persoon.

- We hebben technische mensen met én zonder aanleg voor
- commerciële activiteiten.

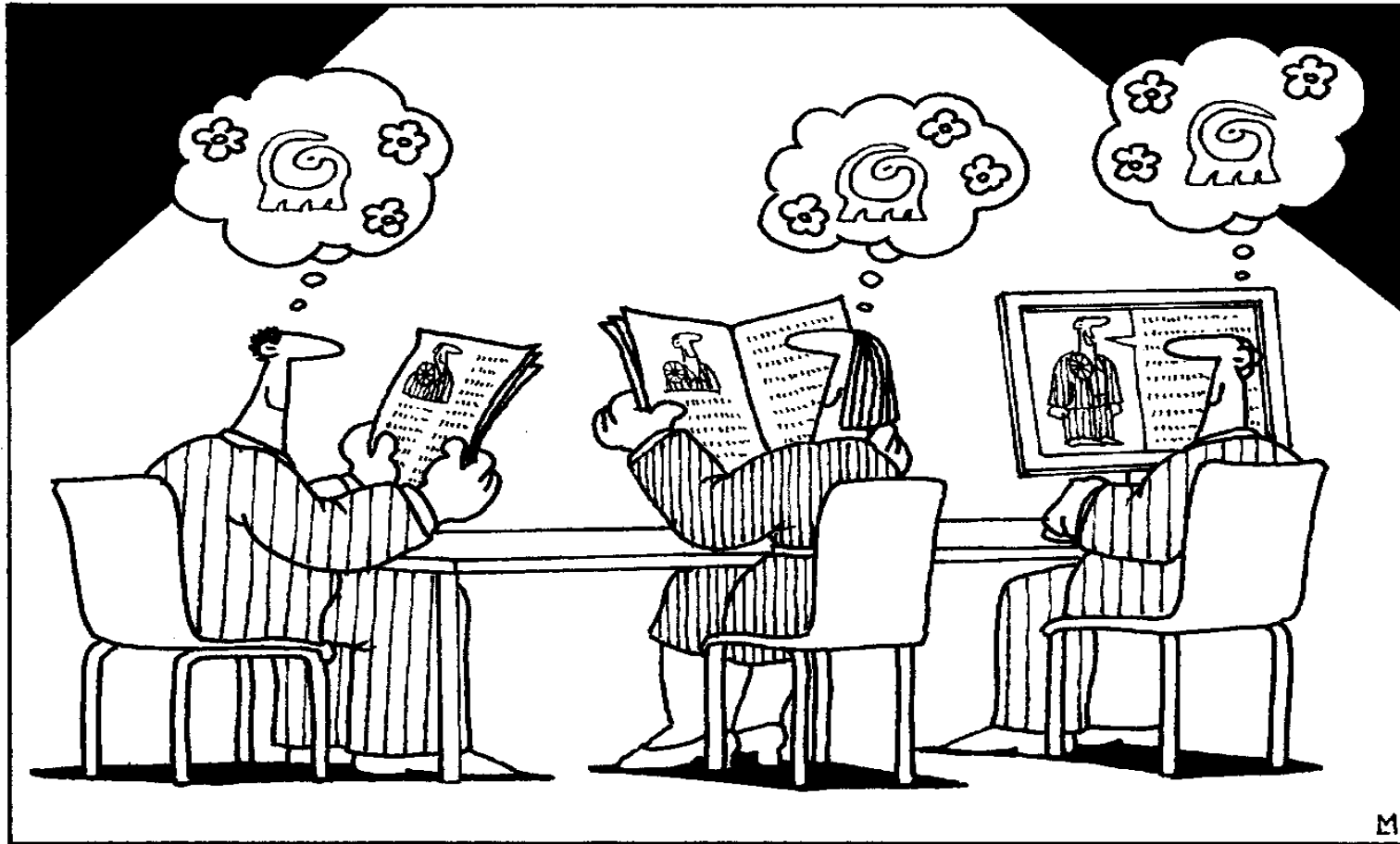
- Dus: wie laat je wat doen?

Ambassadeurs programma

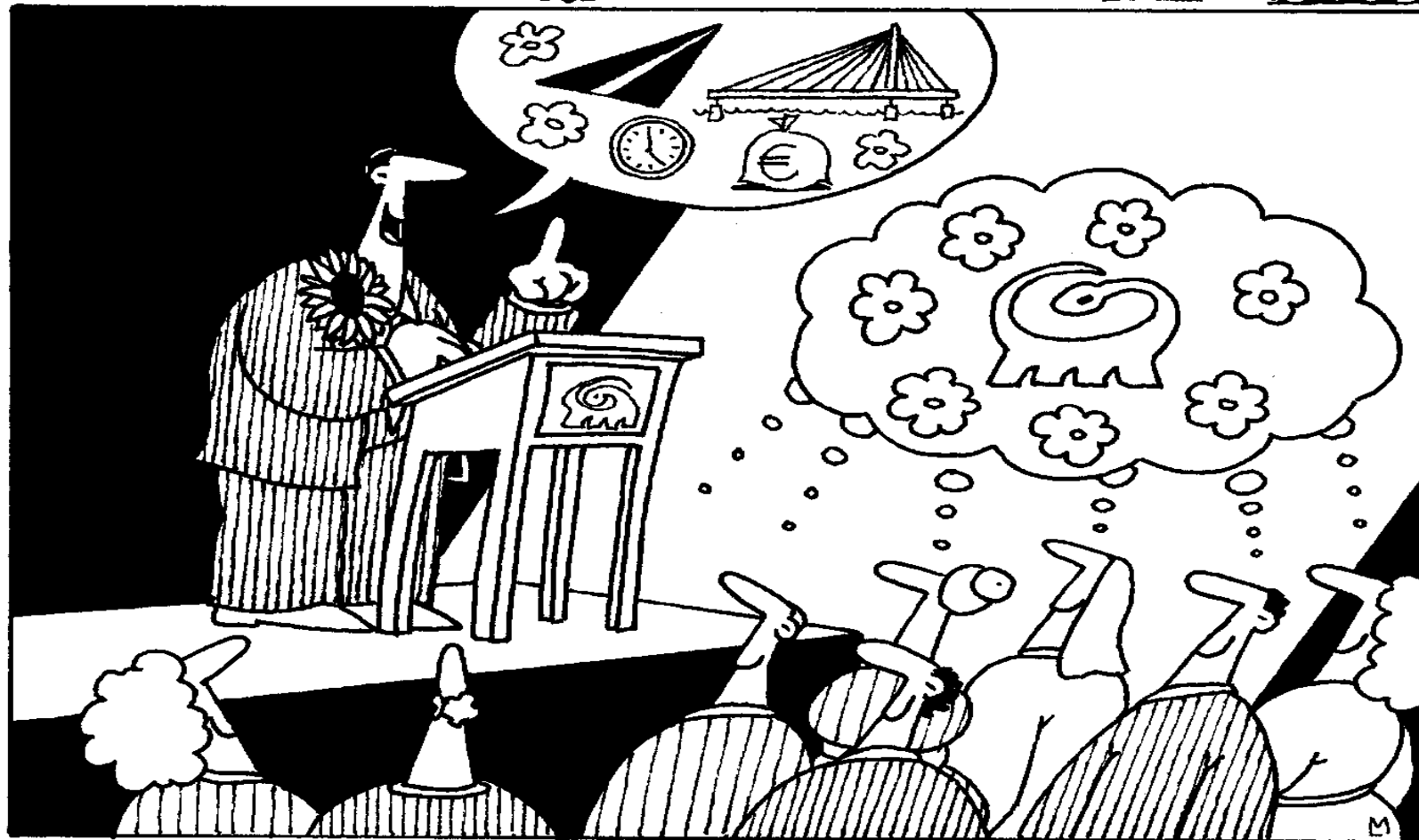
BIJ AMBASSADEURS VRAGEN NAAR HUN NETWERK.



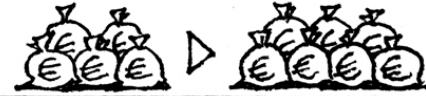
AMBASSADEURS VERTELLEN HUN VERHAAL VIA MEDIA.



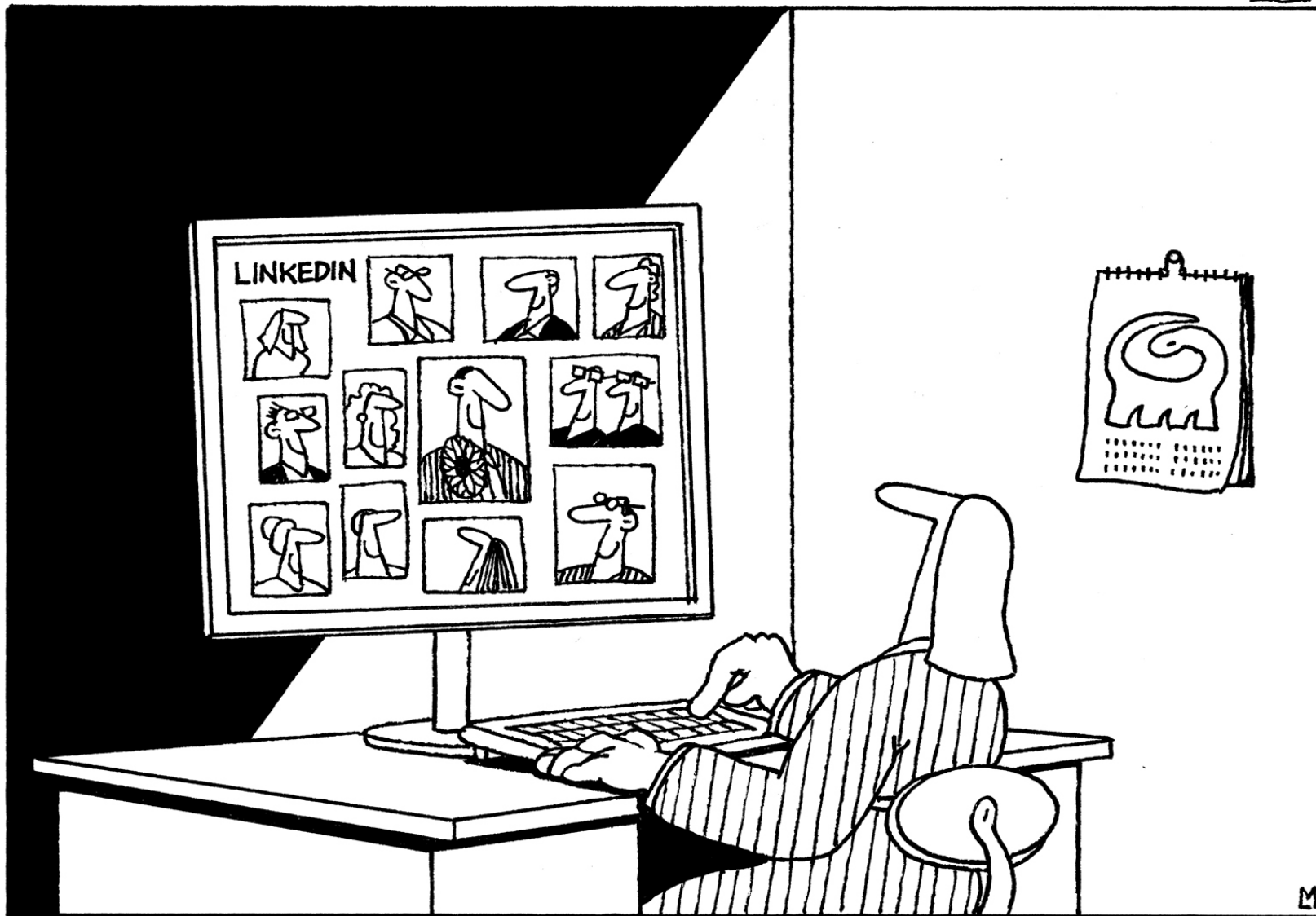
AMBASSADEURS VERTELLEN HUN VERHAAL
VIA SYMPOSIA EN CONGRESSSEN.



SAMENBRENGEN VAN BESTAANDE EN NIEUWE
KLANTEN IN EXPERTMEETINGS.



GEBRUIK MAKEN VAN VIRTUELE NETWERKEN VAN AMBASSADEURS.



AMBASSADEURS VOLGEN IN HUN LOOPBAAN.

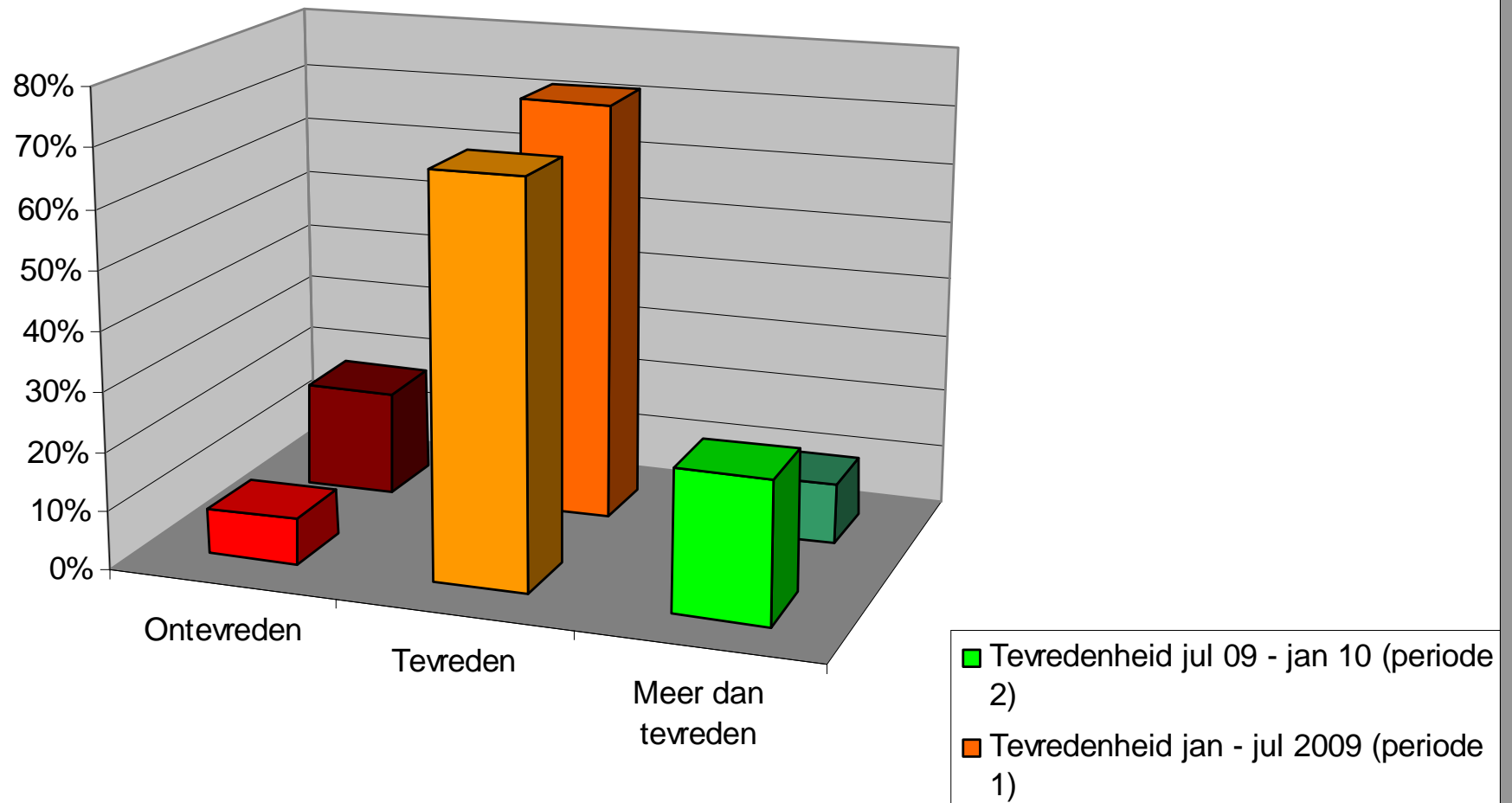


Imagine the result

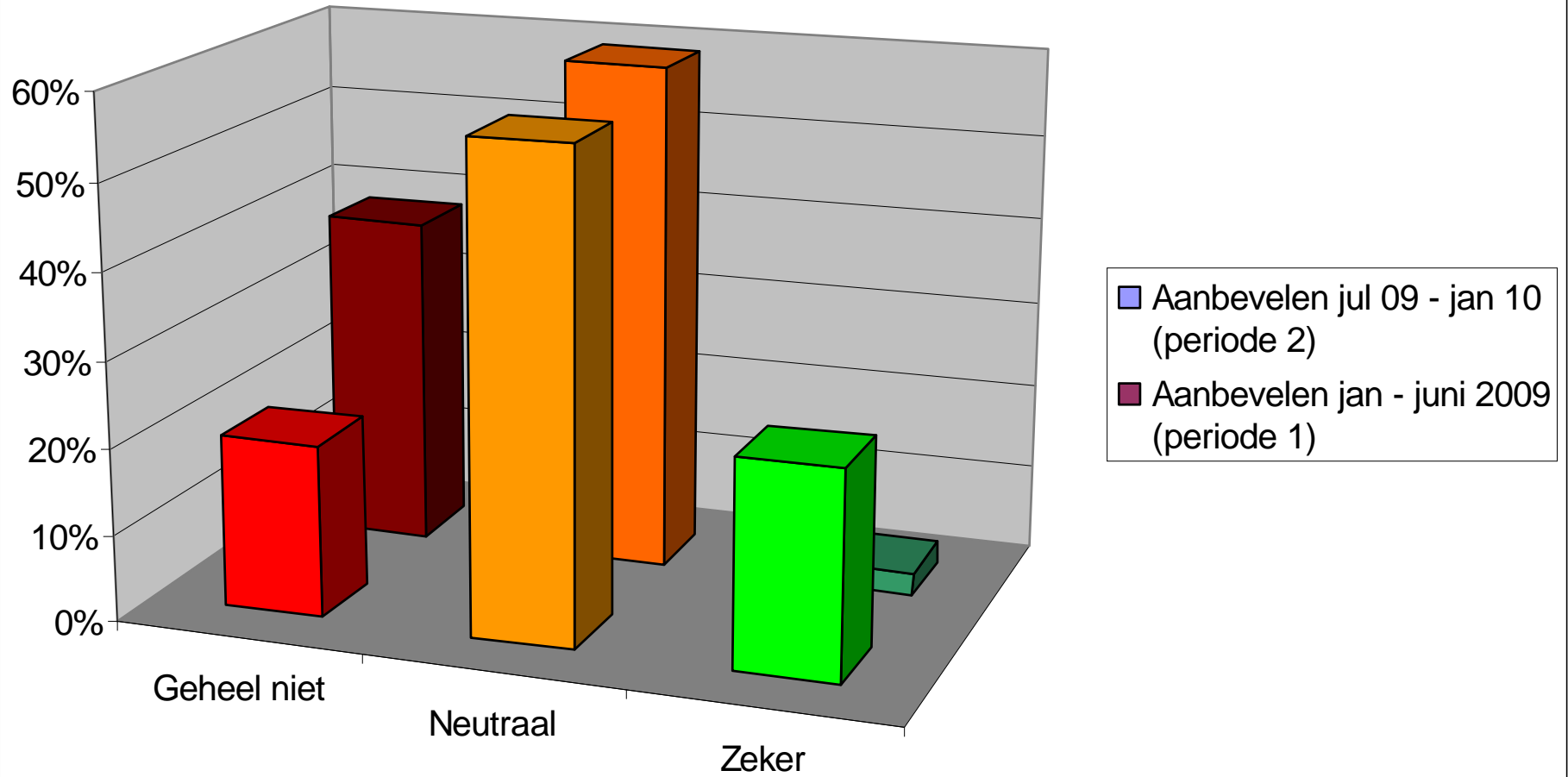
Wat heeft het opgeleverd

- Spectaculaire verbetering in de algemene beeldvorming
 - Meer ambassadeurs
 - Grotere kans op aanbevelen
 - Toename interesse in meer dienstverlening

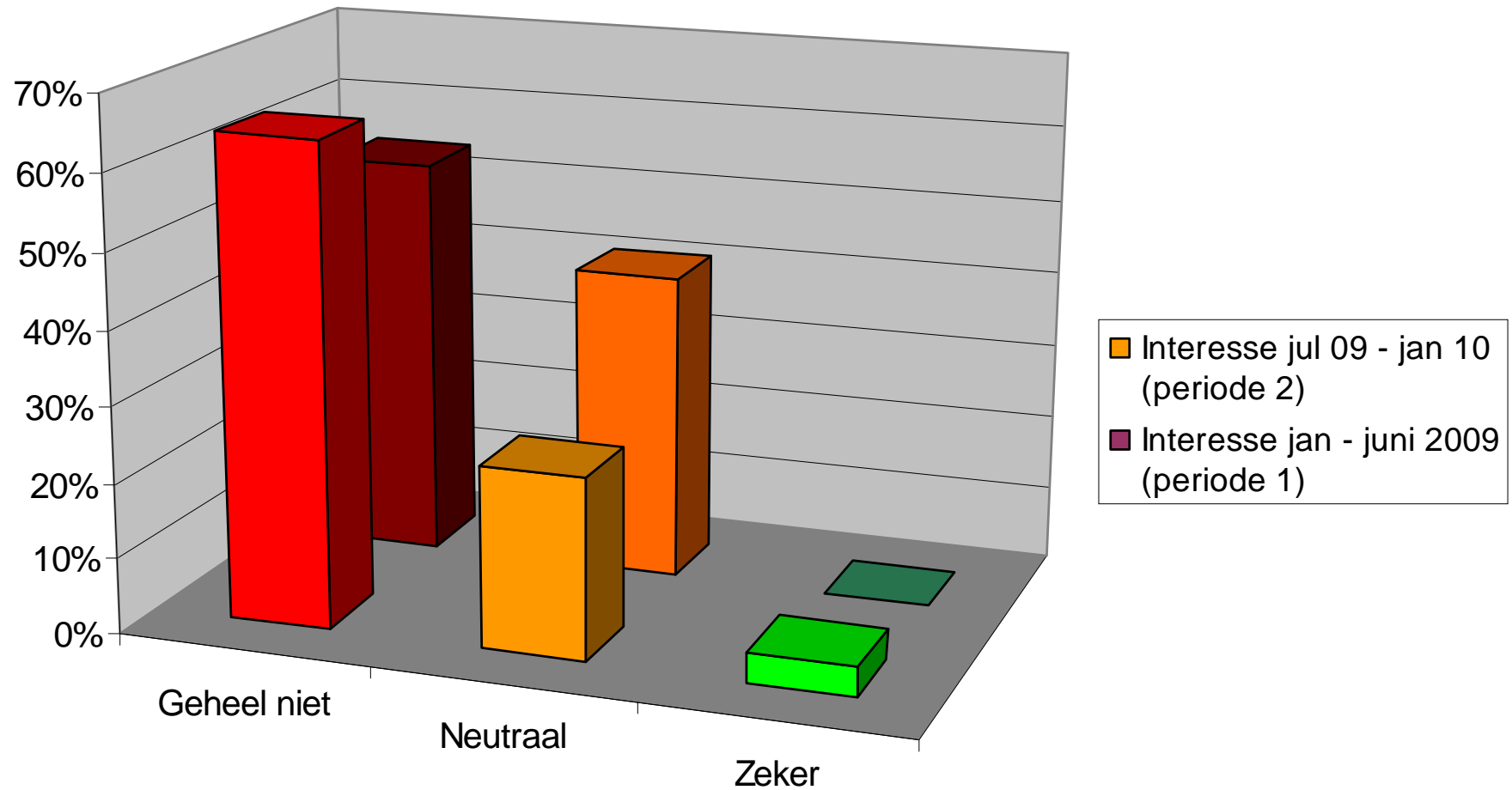
Ontwikkeling klanttevredenheid marktgroep W&G



Ontwikkeling mate van aanbevelen marktgroep W&G



Ontwikkeling interesse in meer dienstverlening marktgroep W&G



Actuele situatie

- Deze week geëvalueerd in MT divisie Mobiliteit
 - Ervaringen zijn positief
 - Strategie wordt gecontinueerd
- In februari 2010 wordt een besluit genomen over landelijke invoering van deze systematiek en strategie, dus voor heel ARCADIS Nederland BV.

Imagine the result